

## Beteiligen statt versorgen

Die SBK fordert eine bessere Einbindung von Patienten und Kassen – nicht nur bei der Hilfsmittelversorgung

**München, 07.10.2016. Patienten nicht nur versorgen, sondern mit ihnen in den direkten Dialog treten – dazu hat Dr. Gertrud Demmler, Vorstand der Siemens-Betriebskrankenkasse SBK, heute im Rahmen einer Fachkonferenz in Berlin aufgerufen. Am Beispiel der Hilfsmittelversorgung zeigte die Kassenmanagerin: Das Feedback von Patienten kann Krankenkassen helfen, ihr Angebot und den Versorgungsprozess zu optimieren. Kunden liefern wertvolle Informationen aus der Praxis – nur leider werden diese Erfahrungen noch viel zu wenig genutzt.**

Die Heil- und Hilfsmittelversorgung steht 2017 vor einer entscheidenden Reform: Der Gesetzgeber rückt die Qualität der Versorgung stärker als bislang in den Mittelpunkt. In seinem Gesetzesentwurf fordert er unter anderem eine transparente Vertrags- und Preisgestaltung für alle Beteiligten und legt den Grundstein für eine individuelle Hilfsmittel-Beratung durch die gesetzlichen Krankenkassen. „Um echte Qualität bieten zu können, reichen diese Maßnahmen allerdings nicht aus“, sagt SBK-Vorstand Gertrud Demmler. Sie fordert, die Krankenkassen selbst stärker in die Pflicht zu nehmen: „Wir sind nicht nur Kostenträger und überwachen die Vertragserfüllung, sondern müssen permanent in den Versorgungsprozess eingebunden werden. Es ist unsere Aufgabe, für unsere Versicherten eine hohe Qualität der Versorgung sicherzustellen.“

### Qualität und Wirtschaftlichkeit schließen sich nicht aus

Im Spannungsfeld von Wirtschaftlichkeit und Qualität sind die Kassen mehr denn je gefragt, die richtige Balance zu finden. Vorstand Gertrud Demmler ist überzeugt, dass dies nur gelingen kann, wenn die Kassen den Patienten in den Mittelpunkt rücken und ihn über Versorgungsunterschiede aufklären. „Der Kunde benutzt das Hilfsmittel Tag für Tag und weiß deshalb genau, wo der Schuh drückt. Er kann Informationen aus erster Hand liefern. Wer es ernst meint mit qualitativ hochwertiger Versorgung, der muss auf den Kunden hören“, sagt Demmler. Hilfsmittelberater ermöglichen in diesem Kontext eine umfassende Bewertung der Wirtschaftlichkeit in Abhängigkeit des individuellen Patientenzustands. „Das ist ein Schritt weg vom aktuellen Gießkannenprinzip, hin zu einer engmaschigeren Erfassung der tatsächlichen Versorgungsbedarfe – was am Ende auch wirtschaftlich ist.“

### Digitale Kanäle für Rückkopplung nutzen

Die SBK geht diesen Weg bereits: Sie spricht proaktiv ihre Versicherten an, analysiert die Zufriedenheit mit den ausgegebenen Hilfsmitteln und geht mit diesen Erkenntnissen in den Dialog mit ihren Vertragspartnern. „Die Digitalisierung bietet uns neue Möglichkeiten, mit unseren Kunden in Kontakt zu treten. Wir bekommen zeitnah und unmittelbar eine Rückkopplung aus der Versorgungsrealität – Ein entscheidender Vorteil bei der Beratung unserer Patienten. Diese Chance dürfen die Kassen nicht ungenutzt lassen“, so Gertrud Demmler. Durch digitale Kanäle

könnten Kassen auch schon vor der Entscheidung der Kunden für ein Hilfsmittel eingebunden werden. Langwierige negative Feedbackschleifen und unnötige Kundenzuzahlungen würden dadurch vermieden. „Am Ende geht es um eine individuelle Beratung, bei der Patient, Leistungserbringer und Kasse an einem Strang ziehen müssen“, sagt Demmler.

### **Über die SBK:**

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist eine der größten Betriebskrankenkassen Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in rund 100 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch im Mittelpunkt. Sie unterstützt ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So wurde die SBK 2015 zum dritten Mal „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ und belegte beim Kundenmonitor Deutschland erneut den Spitzenplatz bei der Kundenzufriedenheit. 2016 war die SBK unter den TOP 3 Preisträgern in der Kategorie „Kundenurteil Dienstleistung“ des Deutschen Servicepreises zu finden.

### **Für Rückfragen:**

SBK  
Siemens-Betriebskrankenkasse  
Susanne Gläser  
Stab Unternehmenskommunikation  
Heimeranstr. 31  
80339 München  
Tel. +49(89)62700-765  
Fax: +49(89)62700-60765  
Email: susanne.glaeser@sbk.org  
Internet: [www.sbk.org](http://www.sbk.org)

### **Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:**



[www.sbk.org](http://www.sbk.org)



[www.facebook.com/sbk](https://www.facebook.com/sbk)



[twitter.com/Siemens\\_BKK](https://twitter.com/Siemens_BKK)